



Non classifié

Direction générale des services de vérification interne

Audit de l'inscription automatique à la pension de la Sécurité de la vieillesse Phase 1B

Mai 2014

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne à : <http://www12.rhdcc.gc.ca>

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes qui utilisent un télécriteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2014

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

N° de cat. : Em20-11/2014F-PDF

ISBN/ISSN : 978-0-660-22517-3

EDSC

N° de cat. : SP-1072-07-14F

Table des matières

Sommaire exécutif	1
1.0 Renseignements généraux.....	3
1.1 Contexte	3
1.2 Objectif de l'audit	4
1.3 Portée	4
1.4 Méthodologie	4
2.0 Constatations de l'audit	5
2.1 La sélection des comptes inscrits automatiquement est contrôlée	5
2.2 L'intégrité et la confidentialité des comptes inscrits automatiquement sont contrôlées	6
2.3 Les risques liés à l'inscription automatique de personnes ont été évalués et atténués ...	6
3.0 Conclusion	7
4.0 Énoncé d'assurance	7
Annexe A : Évaluation des critères d'audit	8
Annexe B : Glossaire.....	9



Sommaire exécutif

L'inscription automatique à la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) permet au ministre de l'Emploi et du Développement social Canada (EDSC) de dispenser une personne de présenter une demande si le ministre est convaincu que la personne remplit les critères d'admissibilité de la pension à 65 ans.

L'inscription automatique des personnes admissibles est l'une des composantes de la stratégie d'amélioration du service de la Sécurité de la vieillesse (SV)/du Supplément de revenu garanti (SRG), qui vise à améliorer le service et à réaliser des économies administratives. Les autres aspects de cette stratégie pluriannuelle sont la migration du processus de la SV vers la plateforme technologique du Régime de pensions du Canada (RPC), la refonte des processus de gestion, des services électroniques de qualité supérieure ainsi que des phases à venir de l'inscription proactive, y compris un processus d'inscription simplifié.

Les personnes admissibles à l'inscription automatique à 64 ans doivent avoir une adresse valide au Canada, avoir cotisé au RPC ou au Régime de rentes du Québec (RRQ) pendant 40 ans ou plus, et toucher des prestations de retraite ou d'invalidité ou une pension de survivant du RPC ou du RRQ ou avoir présenté une demande ayant été approuvée à cet égard. Seules les personnes visées par la Phase 1B, soit celles dont nous avons obtenu les données de la Régie des rentes du Québec (la Régie), feront l'objet de cet audit.

Objectif de l'audit

Cet audit a pour objectif d'évaluer la conception et l'efficacité de fonctionnement de la Phase 1B de l'inscription automatique à la pension de la SV dans le cadre de la stratégie d'amélioration des services liés à la SV et au SRG.

Sommaire des constatations principales

- La sélection et la notification des aînés inscrits automatiquement grâce aux données de la Régie sont bien contrôlées. Des contrôles adéquats ont été mis en place et fonctionnent tel que prévu pour n'inscrire automatiquement que les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité à une pension de la SV.
- Les contrôles qui protègent l'intégrité et la confidentialité des comptes inscrits automatiquement ont été conçus de façon adéquate, fonctionnent comme prévu et respectent les dispositions énoncées dans l'entente sur l'échange de renseignements (EER) conclue entre la Régie et EDSC. L'EER a aussi été examinée et tient compte de manière adéquate des exigences concernant l'intégrité et la confidentialité de l'information mise en commun.
- Dans le cadre de la présentation au Conseil du Trésor (CT), le Ministère a entrepris une analyse pour comparer l'exactitude des critères de sélection en vue de l'inscription automatique et l'expérience réelle de 152 902 bénéficiaires qui répondent aux caractéristiques de la Phase 1A. Cette analyse a été réalisée avant la signature

de l'EER avec la Régie. C'est pourquoi EDSC n'a pas eu accès aux renseignements relatifs aux prestations des cotisants au RRQ et n'a pas inclus les bénéficiaires de la Phase 1B dans son analyse. On a supposé que les bénéficiaires du RRQ obtiendraient des résultats comparables à ceux des bénéficiaires du RPC. Néanmoins, nous conseillons de confirmer cette hypothèse au cours des prochaines étapes afin de s'assurer qu'elle est fondée.

Conclusion de l'audit

L'audit a permis de conclure que l'environnement de contrôle en appui à la Phase 1B de l'inscription automatique à la pension de la SV a été conçu de manière adéquate et fonctionne efficacement.

Recommandation

Aucune recommandation n'est faite à la direction à la suite de cet audit.

1.0 Renseignements généraux

1.1 Contexte

Le programme de la SV est le premier pilier du système de revenu de retraite du Canada et est financé à même les recettes fiscales. La pension de base de la SV est une prestation mensuelle offerte à la plupart des Canadiens âgés de 65 ans et plus, en fonction de l'âge, du statut juridique et de la résidence.

L'inscription automatique à la pension de la SV permet au ministre d'EDSC de soustraire une personne à l'obligation de présenter une demande de pension de la SV s'il est convaincu que la personne satisfera aux critères d'admissibilité à la pension une fois qu'elle aura atteint l'âge de 65 ans. L'inscription automatique des personnes admissibles est l'une des composantes de la Stratégie d'amélioration du service de la SV et du SRG qui vise à améliorer les services liés aux prestations de la SV offerts aux aînés canadiens, tout en réduisant les coûts administratifs. Les autres composantes de cette stratégie pluriannuelle comprennent l'automatisation et la simplification des processus d'inscription pour d'autres prestations, l'accroissement de l'efficacité des processus opérationnels et la migration de la prestation du programme de la SV vers la même plateforme de technologie de l'information que celle utilisée par le RPC afin de permettre le cotraitement des prestations de retraite.

La Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP) est responsable de la mise en œuvre de la stratégie au sein du Ministère, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS) et divers autres intervenants internes.

L'inscription automatique est mise en œuvre par étapes. La Phase 1 vise les personnes âgées de 64 ans qui ont une adresse valide au Canada, ont cotisé au RPC ou au RRQ pendant 40 ans ou plus, et qui touchent des prestations de retraite ou d'invalidité ou une pension de survivant du RPC ou du RRQ ou qui ont présenté une demande ayant été approuvée à cet égard¹.

La première partie de la Phase 1, la Phase 1A (mise en œuvre en avril 2013), a utilisé les renseignements dont le Ministère disposait déjà pour déterminer les personnes pouvant faire l'objet d'une inscription automatique (base de données du RPC, y compris les adresses de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et le Registre d'assurance sociale). La deuxième partie de la Phase 1, la Phase 1B (mise en œuvre en octobre 2013), a utilisé les renseignements rendus disponibles grâce à une EER conclue avec la Régie.

Un audit interne de la Phase 1A a été mené récemment et a permis de conclure que l'environnement de contrôle associé à la Phase 1A de l'inscription automatique à la pension de la SV a été conçu de manière adéquate et fonctionne efficacement. Le Ministère donne suite à la seule recommandation de l'audit, qui concernait l'amélioration du suivi du rendement et de la tenue des comptes.

¹ Annexe A – Cadre de politique administrative, Inscription automatique à la pension de la Sécurité de la vieillesse (Phase 1, Catégorie 1 - Personnes qui touchent des prestations du RPC ou du RRQ).

1.2 Objectif de l'audit

Cet audit a pour objectif d'évaluer la conception et l'efficacité de fonctionnement de la Phase 1B de l'inscription automatique à la pension de la SV dans le cadre de la stratégie d'amélioration des services liés à la SV et au SRG.

1.3 Portée

Cet audit est entre autres axé sur l'efficacité de la conception et l'efficacité de fonctionnement du cadre de contrôle pour les bénéficiaires de la catégorie 1 qui :

- ont une adresse valide au Canada;
- ont 64 ans et un mois et ont cotisé au RPC ou au RRQ pendant 40 ans ou plus;
- touchent des prestations de retraite ou d'invalidité ou une pension de survivant du RPC ou du RRQ.

Seules les personnes engagées dans la Phase 1B (avec les données de la Régie), feront l'objet de cet audit. Les contrôles concernant la Phase 1A de l'inscription automatique à la pension de la SV ont déjà été évalués dans le cadre d'un audit réalisé au cours de l'exercice 2013-2014.

Les politiques, procédures, processus et pratiques mis à jour ont été examinés. La vérification interne a aussi permis d'évaluer dans quelle mesure le cadre de contrôle tient compte des modifications apportées aux processus opérationnels à la suite de la mise en place de l'inscription automatique.

1.4 Méthodologie

Plusieurs méthodes de collecte de renseignements ont été utilisées dans le cadre de cet audit, notamment l'examen de documents et des entrevues avec des intervenants clés. Un survol de la documentation sur la conception du système ainsi qu'un examen et une analyse des stratégies de mise à l'essai ont aussi été effectués.

Des représentants de la DGSTP, de la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie, de la Direction générale des services d'intégrité (DGSi) et d'une région ont été interrogés afin d'avoir une vue d'ensemble de l'environnement opérationnel.

2.0 Constatations de l'audit

Par le passé, lorsque les aînés voulaient recevoir une pension de la SV, ils devaient remplir une demande manuellement et l'envoyer au Ministère pour qu'elle soit traitée. Chaque mois, le Ministère informe les aînés de 64 ans qui ont une adresse au Canada qu'ils pourraient être bientôt admissibles aux prestations de la SV grâce au processus de demande anticipée.

La mise en œuvre de l'inscription automatique à la pension de la SV permet au Ministère de dispenser une personne de présenter une demande si le ministre est convaincu que la personne satisfait aux critères d'admissibilité de la pension à l'âge de 65 ans. Elle élimine pour beaucoup d'aînés l'exigence de présenter une demande. Les clients qui sont admissibles à l'inscription automatique sont informés au cours de l'année précédant leur admissibilité aux prestations de la SV, alors que ceux qui ne répondent pas aux critères de l'inscription automatique continuent de recevoir un formulaire de demande anticipée.

2.1 La sélection des comptes inscrits automatiquement est contrôlée

La sélection et la notification des aînés inscrits automatiquement grâce aux données de la Régie sont bien contrôlées. Des contrôles ont été bien conçus et fonctionnent tel que prévu seulement pour l'inscription automatique des personnes qui répondent aux critères d'admissibilité à la pension de la SV.

L'un des contrôles visant à réduire les risques d'erreur dans la sélection ou de rendement inacceptable des procédures d'inscription automatique consiste en des essais adéquats avant la mise en œuvre de la solution dans l'environnement de production. Pour la Phase 1B, les essais concernant la création de la demande à la Régie et le traitement des dossiers de retour de la Régie pour s'assurer qu'ils remplissent les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles ont représenté un défi. Les essais auxquels participe une tierce partie ajoutent de la complexité et il n'est pas rare de voir des comportements imprévus dans l'environnement de production.

Malgré l'exécution de tous les essais planifiés, deux problèmes imprévus propres à l'échange de données de la Régie ont été soulevés :

- **Problème de rendement dans le traitement des fichiers de retour de la Régie.** Lorsqu'un logiciel est lancé en production, les problèmes de rendement ne sont pas rares. Tel qu'indiqué dans des rapports d'audit interne passés², l'environnement actuel de mise à l'essai n'est pas tout à fait en mesure de cerner les problèmes qui pourraient survenir en production parce que ces deux environnements sont trop différents.
- **Clients dont la date de naissance est en décembre.** En décembre 2013, presque tous les comptes reçus de la Régie ont été rejetés lorsqu'ils ont été traités. Les comptes ont été rejetés parce que le système d'inscription automatique prévoit un historique de cotisation de 47 ans (de 18 ans à 64 ans), mais la Régie a fourni un historique de 46 ans seulement. C'est parce que les aînés dont la date d'anniversaire

²

Vérification interne de l'assurance-emploi - Relevé d'emploi sur le Web, février 2008.
Vérification interne du développement des applications, janvier 2006.

est en décembre n'ont pu cotiser au RPC ou au RRQ que le mois suivant leur 18^e anniversaire, soit en janvier 1968 (de 1968 à 2013, cela correspond seulement à 46 ans). Les exigences opérationnelles ne tenaient pas compte de cette situation lorsqu'elles ont été écrites et, par conséquent, ce cas précis n'a pas été mis à l'essai.

Ces problèmes ont été rapidement réglés au moyen de versions d'urgence qui ont demandé peu d'efforts. Aucun compte n'a été sélectionné de manière inadéquate en raison de ces problèmes.

2.2 L'intégrité et la confidentialité des comptes inscrits automatiquement sont contrôlées

Étant donné que la mise en œuvre de la Phase 1B de l'inscription automatique exige que de l'information soit échangée entre la Régie et ESDC, l'intégrité et la confidentialité des données doivent être assurées tel qu'énoncé dans l'EER. La vérification interne a examiné les contrôles qui protègent l'intégrité et la confidentialité des comptes inscrits automatiquement et de conclure qu'ils ont été conçus convenablement, qu'ils fonctionnent comme prévu et qu'ils respectent les dispositions de l'EER.

Dès juin 2012, des discussions continues avec la Régie ont permis d'établir des protocoles de transfert, des conventions et une approche de mise à l'essai afin de s'assurer que l'échange de renseignements est efficace et sécuritaire. La vérification interne a examiné l'approche de mise à l'essai ainsi que les résultats et a conclu que des contrôles étaient en place pour protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements échangés.

L'information transférée entre ESDC et la Régie est chiffrée lors de son stockage et est transférée au moyen d'un protocole de transfert de fichier sécurisé. La technologie de chiffrement utilisée ainsi que le protocole de transfert sécurisé sont des normes industrielles reconnues.

Le Ministère a aussi créé des scénarios qui permettent de vérifier l'intégrité de l'information provenant de la Régie. La vérification interne a examiné ces scénarios et a conclu qu'il s'agissait de contrôles suffisants pour assurer l'intégrité.

2.3 Les risques liés à l'inscription automatique de personnes ont été évalués et atténués

Dans le cadre de la présentation au Conseil du Trésor (CT), la DGSTP, conjointement avec la DGSI, ont entrepris une analyse pour comparer l'exactitude des critères de sélection en vue de l'inscription automatique et l'expérience réelle de 152 902 bénéficiaires qui répondent aux caractéristiques de la Phase 1A.

Cette analyse a été réalisée avant la signature de l'EER avec la Régie. C'est pourquoi ESDC n'a pas eu accès aux renseignements relatifs aux prestations des cotisants au RRQ et n'a pas inclus les bénéficiaires de la Phase 1B dans son analyse. On a supposé que les bénéficiaires du RRQ obtiendraient des résultats comparables à ceux des bénéficiaires du RPC. Il existe des éléments probants empiriques qui indiquent que cette hypothèse est

valide. Par exemple, le taux approximatif de courrier mal acheminé concernant l'envoi postal des feuillets d'impôt annuel T4 à la Régie est de moins de 1 %. Ce faible taux est vraisemblablement attribuable au fait que les changements d'adresse sont faits au moyen d'un seul portail dans la province de Québec. Néanmoins, nous recommandons de confirmer cette hypothèse au cours des prochaines étapes afin de s'assurer qu'elle est fondée.

3.0 Conclusion

L'audit a permis de conclure que l'environnement de contrôle en appui à la Phase 1B de l'inscription automatique à la pension de la SV a été conçu de manière adéquate et fonctionne efficacement.

4.0 Énoncé d'assurance

Selon notre jugement professionnel, les procédures d'audit appliquées et les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour confirmer l'exactitude des constatations présentées dans ce rapport. Les conclusions sont fondées sur une observation et une analyse des situations qui existaient au moment de l'audit. Les conclusions sont applicables uniquement pour l'inscription automatique à la pension de la SV, Phase 1B. Les éléments probants ont été recueillis conformément aux *Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada* et aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*.

Annexe A: Évaluation des critères d'audit

Critères d'audit		Évaluation	
On s'attend à ce que le Ministère :		Conception des contrôle	Efficacité opérationnelle des contrôle
Conçoit et met en œuvre des mécanismes permettant d'inscrire automatiquement les personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité à une pension de la SV.		●	●
Conçoit et met en œuvre des mécanismes permettant de préserver l'intégrité et la confidentialité des données tout au long du processus d'inscription automatique.	Intégrité	★	★
	Confidentialité	★	★
Évalue et atténue les risques associés à l'inscription automatique de personnes.		●	●

- ★ = Pratique exemplaire
- = Les contrôles sont suffisants; exposition faible au risque
- ◐ = Des contrôles sont en place, mais ils pourraient être renforcés; exposition modérée au risque
- = Absence de contrôles clés; exposition élevée au risque

Annexe B: Glossaire

CT	Conseil du Trésor
DGSI	Direction générale des services d'intégrité
DGSTP	Direction générale des services de traitement et de paiement
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EER	Entente sur l'échange de renseignements
RPC	Régime de pensions du Canada
RRQ	Régime de rentes du Québec
SRG	Supplément de revenu garanti
SV	Sécurité de la vieillesse